

## การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0\*

ภาพิมล ชัยพันธ์\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน และ เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริหารงานด้านเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในหลากหลายหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น งานด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน งานด้านการจัดการองค์การ และงานด้านการจัดการทรัพยากร 2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีดังต่อไปนี้ (2.1) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรม, เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน (2.2) งบประมาณไม่เอื้อให้สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานได้อย่างเต็มที่ (2.3) ปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย 3. แนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงาน มีดังต่อไปนี้ (3.1) พัฒนาฐานข้อมูล รวมศูนย์ข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (3.2) ประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด (3.3) จัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในองค์การ, จัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้พร้อมและเพียงพอ 4. แนวทางการพัฒนาการบริหารงานด้านเทคโนโลยี มีดังต่อไปนี้ (4.1) จัดตั้งกองกำกับเกี่ยวกับเทคโนโลยีขึ้นภายในกองบัญชาการสอบสวน (4.2) จัดอบรมข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับเทคโนโลยีให้มากขึ้น (4.3) พัฒนาเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางให้เท่าทันเทคโนโลยีของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป (4.4) จัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่แล้วให้เป็นระบบ จัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี

**คำสำคัญ :** การบริหารงานด้านเทคโนโลยี , เทคโนโลยีสารสนเทศ

### บทนำ

Thailand 4.0 หรือ ประเทศไทย 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทย สู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบาย ที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ประเทศไทยตกอยู่ช่วงรายได้ปานกลางมาเป็นเวลากว่า 20 ปีแล้ว ในขณะที่ทั่วโลกมีการแข่งขันที่สูงขึ้น เราจึงต้องเปลี่ยนสู่ยุค Thailand 4.0 เพื่อให้ประเทศไทยให้กลายเป็นกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง ปัจจุบันประเทศไทยยังคงติดอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” จึงต้องการปรับเปลี่ยนเป็น “ทำน้อย ได้มาก” ก็จะต้องเปลี่ยนจาก

\* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

\*\* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การผลิตสินค้า “โมดัลด์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” และเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม (it24hrs(2560))

เทคโนโลยีมีบทบาทที่สำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในเกือบทุกวงการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมือง รวมถึงการสืบสวนสอบสวนและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการสืบสวนสอบสวน และใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในทุกกองบัญชาการ จึงได้มี ตำแหน่งรองสารวัตร กลุ่มงานเทคนิค ทำหน้าที่ประมวลผลทางระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง เป็นหน่วยงานภายใต้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายอำนวยความสะดวกด้านยุทธศาสตร์ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและเสนอแนะการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางและหน่วยงานในสังกัด , ถวายความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชาคณะตฤณะ , ปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญาทั่วราชอาณาจักรหรือตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งปฏิบัติงานทะเบียนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด,ดำเนินการเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย การให้ความปลอดภัย แก่บุคคลสำคัญ และประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม และการกระทำความผิดที่เป็นภัยกับความมั่นคงของประเทศ รวมทั้งช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก และให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และควบคุม จัดการจราจรช่วยเหลืออำนวยความสะดวก และให้บริการบนทางหลวงและทางพิเศษต่างๆ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง(2561))

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆมาใช้งานในหลายๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน การอำนวยความสะดวก งานเอกสาร การสืบสวนสอบสวน ฯลฯ โดยได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ในการประสานข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ดูแลงานด้านเทคโนโลยี ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ย่อมเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีส่วนให้การปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีประสบผลสำเร็จ เนื่องจาก การนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประโยชน์สูงสุดนั้น ย่อมต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง จึงมีความสนใจศึกษาว่า การบริหารงานด้านเทคโนโลยี ในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีรูปแบบ วิธีการอย่างไร มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการเก็บข้อมูล จากเอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ ข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย หนังสือ วิทยานิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการตำรวจ ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561, หน้า 45) จึงใช้วิธีเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน เป็นข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่โดยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และหน่วยงานในสังกัด กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ได้ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

- 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
- 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
- 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด
- 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม และนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการบริหารงานด้านเทคโนโลยี ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานและแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

สังคมดิจิทัลในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการผลักดันให้การบริหารและการจัดการเทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านชื่อเสียง สถานะทางสังคมและทางการเงิน ซึ่งการได้มาซึ่งสถานะดังกล่าวข้างต้นนั้น องค์การอาจต้องเผชิญกับสภาวะยุ่งยากในการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถสร้างงานประยุกต์ให้กับหลากหลายสาขาหรือวิชาชีพ ทั้งทางด้าน การแพทย์ ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านสังคมศาสตร์ และด้านศิลปะศาสตร์ เป็นต้น สำหรับประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์การต่างๆสรุปได้โดยสังเขปดังต่อไปนี้ (สุวรรณ รัศมิชวัญ, 2557, หน้า 29 – 32)

ด้านที่ 1 ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

ด้านที่ 2 ทำให้มีการสร้างสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ด้านที่ 3 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำการค้า

ด้านที่ 4 ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงาน

กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการงานภายในองค์การ ซึ่งหมายถึงกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมทรัพยากรคน เงิน สิ่งของ และข่าวสาร เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ติน ปรัชญพฤทธ์, 2556, หน้า 240) แต่ในปัจจุบันในโลกยุคดิจิทัล หรือ สังคมยุค 4.0 นี้ วิถีชีวิตคนในปัจจุบัน มีความเร่งรีบ รวดเร็ว เน้นการพึ่งพาเทคโนโลยีเพื่อความสะดวกสบายมากขึ้น ในขณะเดียวกัน มีบุคคลบางกลุ่มที่อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก่ออาชญากรรมต่างๆ เพราะฉะนั้น สำหรับการปฏิบัติงานในโลกยุคดิจิทัล หรือ โลกยุค 4.0 การบริหารจัดการองค์การที่ดีเพียงอย่างเดียวจึงยังไม่เพียงพอให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงเล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปราบปรามอาชญากรรม มีประสิทธิภาพ และเท่าทันการก่ออาชญากรรมในยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่างๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1) งานด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล บันทึกข้อมูลต่างๆ การจัดทำเอกสารทางราชการ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลของงานด้านการสืบสวนสอบสวนในคดีเพื่อวางแผนการจับกุม ยกตัวอย่างเช่น

- ระบบ POLIS เป็นระบบที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติพัฒนาขึ้น โดยประกอบไปด้วยระบบต่างๆ เช่น ระบบคดีอาญา, การตรวจสอบคดีอุกฉกรรจ์ , การบันทึก/แก้ไข ข้อมูลปรับปรุงหมายจับ ,ระบบคดีจราจร ,ระบบข้อมูลปราบปรามอาชญากรรม, ระบบสืบสวนคดีอาญา ,ข้อมูลทะเบียนราษฎร ,ข้อมูลหมายจับ ,ระบบทะเบียนยานพาหนะ,ระบบใบอนุญาตขับรถ ,ระบบกำลังพล เป็นต้น

- ระบบ CRIMES หรือ Criminal Record Information Management Enterprise System ใช้รวบรวมข้อมูลงานสอบสวน งานสืบสวน งานป้องกันปราบปราม งานจราจร และสามารถเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลอื่นของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเอง หรือ หน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การสืบสวน การอำนวยความสะดวก อำนาจความสะดวกสบายให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ทำให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น

- โปรแกรม Analyst's Notebook ใช้ในการหาความสัมพันธ์ หรือ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของวัตถุ 2 สิ่งขึ้นไป

- เทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น Encase ใช้สำหรับทำสำเนาข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์ ,XRY และ Cellebrite ใช้สำหรับทำสำเนาข้อมูลเพื่อใช้ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเครื่องโทรศัพท์มือถือ, Magiccube ใช้สำหรับทำสำเนาจำลองการทำงาน และวิเคราะห์ข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์ ,Tableau Forensic Imager ใช้สำหรับทำสำเนาเครื่องคอมพิวเตอร์

- โปรแกรม Microsoft Word ใช้ในการจัดการงานด้านเอกสาร

- โปรแกรม Microsoft Excel ใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลข

- โปรแกรม Microsoft PowerPoint ใช้ในการนำเสนองานต่างๆ

2) งานด้านการจัดการองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน ภายในหน่วยงาน หรือ การประชุม การสั่งการบังคับบัญชา ก็มีการนำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วยในการปฏิบัติงาน ยกตัวอย่างเช่น

- เทคโนโลยีการแชร์ข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- ระบบ VDO Conference ใช้ในการประชุมทางไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- Application LINE ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงาน

3) งานด้านการจัดการทรัพยากร คือกระบวนการในการจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาเพื่อให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดได้ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาผ่านข้อมูลทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ข่าวทางเว็บไซต์ต่างๆ เกี่ยวกับพัฒนาการของเทคโนโลยีใหม่ๆ แล้วนำมาศึกษาว่าสามารถมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้หรือไม่

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีดังต่อไปนี้

1) ปัญหาการจัดการทรัพยากร

1.1 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องของเทคโนโลยี

1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน

1.3 การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

1.4 ข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาขึ้น ไม่ว่าจะเป็เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ หรือ เครื่องมือสื่อสาร ล้วนแล้วแต่พัฒนาในส่วนของความปลอดภัยของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น แต่เทคโนโลยีในการตรวจสอบ ยังไม่ทันสมัยเพียงพอ

2) ปัญหาในส่วนของการจัดการองค์การ ซึ่งระบบการทำงานในปัจจุบัน ยังคงไว้ซึ่งระบบงานราชการแบบเก่า มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด กฎระเบียบไม่เอื้อให้สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานได้เต็มที่

3) ปัญหาการจัดการข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ข้อมูลต่างๆของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังขาดความเชื่อมโยงกัน ไม่มีศูนย์กลางของข้อมูล ทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ขาดความพร้อมและประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงข้อมูล

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีดังต่อไปนี้

1) ปรับระบบเทคโนโลยีของงานตำรวจใหม่ ให้สามารถตอบสนองงานของผู้ปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาฐานข้อมูล รวมศูนย์ข้อมูล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระบบใดที่มีความซ้ำซ้อน ก็ควรรวมกันเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสะดวกในการนำข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีมาใช้งาน

2) ประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีที่มีอยู่ หรือ เทคโนโลยีที่เปิดให้ใช้งานโดยไม่มีค่าใช้จ่ายให้คุ้มค่า เพื่อให้สามารถใช้งานสิ่งที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3) จัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในองค์กร, จัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งาน และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน, จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ

4. แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีดังต่อไปนี้

1) จัดตั้งกองกำกับเกี่ยวกับเทคโนโลยีขึ้นภายในกองบัญชาการสอบสวนกลาง

2) จัดอบรมข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับเทคโนโลยีให้มากขึ้น

3) พัฒนาเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางให้เท่าทันเทคโนโลยีของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป

4) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้ง องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ แล้วให้เป็นระบบ จัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และมีการรวบรวมความรู้จากที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ สามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

**การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง** มีการนำเทคโนโลยีหลากหลายเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในทุกลักษณะงานของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการอำนวยความสะดวก การวางแผนการปฏิบัติงาน ที่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล บันทึกข้อมูลต่างๆ การจัดทำเอกสารทางราชการ รวมทั้งสืบค้นข้อมูลของงานด้านการสืบสวนสอบสวนในคดีเพื่อวางแผนการจับกุม งานด้านการจัดการองค์กร การติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงาน ภายในหน่วยงาน หรือ การประชุม การสั่งการบังคับบัญชา ตลอดจน การจัดการทรัพยากรต่างๆในหน่วยงาน เช่น การจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน ล้วนมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดทั้งสิ้น ซึ่งในกระบวนการนำเทคโนโลยีมาปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการวางแผน การจัดการองค์กร หรือ การจัดการทรัพยากรต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี การติดตามผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2556) ได้กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง กระบวนการของการวางแผน การจัดการองค์กร การนำ และการควบคุมทรัพยากรคน เงิน สิ่งของ และข่าวสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับแนวคิดของ สุวรรณา รัศมีขวิญญู (2557) ที่ได้กล่าวว่า การบริหารและการจัดการประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลักหรือกิจกรรมหลักที่ผู้บริหารพึงกระทำทั้งหมด 5 กิจกรรมหลัก ได้แก่ 1. การวางแผน (Planning) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการปฏิบัติตาม กลยุทธ์ให้ประสบความสำเร็จ เพราะว่า การจัดการ การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน การสั่งการและการควบคุม จะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ก็ขึ้นอยู่กับการวางแผนที่ดี 2. การจัดการองค์กร (Organizing) เป็นการกำหนดโครงสร้างองค์กรเพื่อการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยต้องมีการจัดโครงสร้างหรือรูปแบบในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร 3. การจัดหาคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การดำเนินการในการ

คัดเลือกหรือสรรหาผู้ที่มีคุณสมบัติและศักยภาพเหมาะสมกับงานแต่ละด้านเข้าทำงาน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับลักษณะงาน 4. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การใช้รูปแบบต่างๆในการจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ระบุไว้ หรือเป็นกระบวนการจัดการให้สมาชิกในองค์การทำงานร่วมกันได้ด้วยวิธีการต่างๆ 5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบหรือติดตามผลและประเมินการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน เพื่อให้องค์การดำเนินการไปในทิศทางที่มุ่งสู่เป้าหมายอย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์การในเวลาที่กำหนดไว้ และ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุณิสรา ศิลปะศร (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน: ศึกษากรณีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของสถาบันฯ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีการนำคอมพิวเตอร์และโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office มาใช้ในการบริหารงานอยู่ในระดับสูง และพบว่า ปัจจัยสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ คือ ปัจจัยในเรื่องข้อมูล การติดต่อประสานงาน และ ความต้องการของหน่วยงาน

**ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้**

### 1) ปัญหาการจัดการทรัพยากร

- ด้านบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ปัญหาการขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยี ขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องของเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธา พิภกุลศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกลุ่มงานสืบสวน ศูนย์สืบสวนตำรวจภูธร ภาค 4 ผลการวิจัยสรุปว่า ปัญหา อุปสรรค ด้านการบริหารจัดการคือ ยังขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวี ราชสี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา : องค์การสวนสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคล ขององค์การสวนสัตว์ด้านปัจจัยภายใน พบว่า การสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคลากร ไม่มีแผนการรองรับที่ชัดเจน ยังคงใช้ระบบอุปถัมภ์ ขาดการวิเคราะห์อัตรากำลัง การคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุแต่งตั้งขึ้นอยู่กับปริมาณงาน ส่งผลกระทบต่อความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

- ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัย ไม่รองรับกับเทคโนโลยีใหม่ๆที่พัฒนาไปอย่างมากในปัจจุบัน นอกจากนี้ กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางยังพบเจอปัญหาในส่วนของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ที่ยังมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ข้าราชการตำรวจ จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานเอง หากไม่สามารถจัดหาเองได้ ก็ต้องมีการยืมอุปกรณ์ของผู้อื่น ซึ่งถือว่าไม่ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงไชย สุรินทร์วางกูร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ผลการวิจัยสรุปว่า องค์กรธุรกิจมีปัญหาสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรในปัจจุบันด้านความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และความทันสมัยของเทคโนโลยี และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญวรา ชูประวัติ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนากลยุทธ์การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า สภาพปัจจุบันและปัญหาของการบริหารและกลยุทธ์การบริหาร ICT ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1. บุคลากร – ขาดบุคลากรและขาดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 2. อุปกรณ์และระบบเทคโนโลยี – ขาดอุปกรณ์ และระบบการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญมาก 3. ระบบการบริหาร – นโยบาย ICT มาจากกระทรวงศึกษาธิการ ขาดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง 4. ผู้บริหาร – ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการใช้ ICT แต่ขาดการพัฒนาทักษะด้าน ICT อย่างต่อเนื่อง

- ด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญในการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ก็ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงปัญหาในส่วนของค่าตอบแทนบุคลากร ที่ไม่ให้ความสำคัญในการให้สวัสดิการพิเศษแก่บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงานและพัฒนาความสามารถในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สุวรรณ รัชมิชวัญ(2557) ที่ได้กล่าวว่า ทรัพยากรที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการบริหารงานขององค์การส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยทรัพยากรที่เรียกว่า 7M ดังต่อไปนี้ Man (คน) ,Machines (เครื่องจักร) , Money (เงิน) ,Materials (วัสดุอุปกรณ์) , Methods (วิธีการ) ,Market (ตลาด) และ Morale (ขวัญ) ซึ่ง เงิน เป็นหนึ่งในองค์ประกอบของการบริหารงาน หมายถึง เงินทุนที่ต้องใช้หมุนเวียนในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ

- ข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ หรือ เครื่องมือสื่อสาร ล้วนแล้วแต่พัฒนาในส่วนของความปลอดภัยของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น แต่เทคโนโลยีในการตรวจสอบ ยังไม่ทันสมัยเพียงพอ ส่งผลให้ การตรวจสอบข้อมูลของเจ้าหน้าที่ตำรวจยากยิ่งขึ้น เช่น การเข้ารหัสของข้อมูล Smart Phone และ Application ใหม่ๆ ทำให้การสำเนาข้อมูลเพื่อตรวจสอบทำได้ยากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวดี ศิลปศักดิ์ขจร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาของโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในจังหวัดนครปฐม มี 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านฮาร์ดแวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าปัญหาเกี่ยวกับไม่มีอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆเช่น สแกนเนอร์หรือมีไม่เพียงพอและจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสอนมีประสิทธิภาพต่ำ ตามลำดับ รองลงมา คือ จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตในสถานศึกษาไม่เพียงพอ 2) ด้านซอฟต์แวร์นั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าระบบเครือข่ายระหว่างเครื่องมีปัญหา ตามลำดับ รองลงมาคือซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ล้าสมัย 3) ด้านบุคลากรนั้นอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าจำนวนผู้ดูแลรักษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ รองลงมาคือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย 4) ด้านการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอยู่ในระดับปานกลาง งบประมาณด้านการใช้ระบบเครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือระบบเครือข่าย Internet ของโรงเรียนขัดข้องบ่อย

2) ปัญหาในส่วนของจัดการองค์การ ซึ่งระบบการทำงานในปัจจุบัน ยังคงไว้ซึ่งระบบงานราชการแบบเก่า มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด กฎระเบียบไม่เอื้อให้สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆที่ทันสมัยมาใช้งานได้เต็มที่ ไม่มีการพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจสามารถทำงานทั้งกระบวนการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ เช่น ในการตรวจร่างหนังสือ หากสามารถทำการตรวจร่างผ่านระบบออนไลน์ได้ ก็จะสามารถลดเวลาในการดำเนินการ รวมถึงลดค่าใช้จ่ายในส่วนของหนังสือพิมพ์หนังสือได้ และในส่วนของระเบียบในการจัดซื้อจัดจ้าง ที่จำกัดการจัดซื้อเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งบางตัวมีราคาค่อนข้างสูง บางตัวเป็นโปรแกรมที่เป็นของบริษัทในต่างประเทศ ซึ่งไม่เป็นไปตามระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง ที่ต้องให้มีตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย จึงไม่สามารถจัดซื้อมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556 – พ.ศ.2561 (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์,2560) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการบริการประชาชน ในส่วนของการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

3) ปัญหาในส่วนของวางแผนการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากโปรแกรมต่างๆ มาเพื่อใช้ในการวางแผนการจับกุม หรือแผนการสืบสวนสอบสวน ซึ่งปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานเจอก็คือปัญหาการจัดการข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย ข้อมูลต่างๆของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ยังขาดความเชื่อมโยงกัน ไม่



มีศูนย์กลางของข้อมูล ทำให้การค้นหาข้อมูลทำได้ยาก ขาดความพร้อมและประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงข้อมูล จะเห็นได้จาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีการพัฒนาระบบ POLIS และ CRIMES ขึ้น เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งทั้ง 2 ระบบนี้ มีการทำงานที่คล้ายคลึงกัน แตกต่างกันแค่เพียงบางส่วน แต่กลับแยกการทำงานออกเป็น 2 ระบบ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน และเพิ่มภาระให้ผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบอีกด้วย หากมีการนำระบบทั้ง 2 มาเชื่อมโยง และรวมเป็นระบบเดียว ก็จะสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัญหาในการจำกัดการเข้าถึงข้อมูล ก็เป็นอีกหนึ่งปัญหา ที่มีความสำคัญ เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานใน 1 วัน ไม่ได้มีการสืบสวนสอบสวนเพียงแค่ 2-3 คดี แต่ข้อมูลบางส่วน เช่น ข้อมูลของกรมการขนส่งทางบก ที่จำกัดจำนวนครั้งการเข้าถึงต่อวัน ของเจ้าหน้าที่ ทำให้ต้องรอวันใหม่ หากมีการเข้าถึงเกินจำนวนที่จำกัด ส่งผลให้การปฏิบัติงานล่าช้าไปด้วย สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พัทธนี เขยจรรรยา,เมตตา วิวัฒนานุกุล และ อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท (2536) ได้ศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยราชการไทยนั้น หน่วยราชการไทยหลายแห่งมีคอมพิวเตอร์ใช้อย่างเพียงพอ และนิยมใช้คอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก (Microcomputer) มากที่สุด ลักษณะการใช้งานเป็นการใช้งานทั่วไปเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้ข้อมูลเพื่องานภายในหน่วยงาน การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานมีน้อย ขาดศูนย์รวมข้อมูล มีความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล

**แนวทางในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้**

1) **แนวทางการแก้ไขปัญหาวางแผนการปฏิบัติงาน** สามารถทำได้ โดยการปรับระบบเทคโนโลยีของงานตำรวจใหม่ ให้สามารถตอบสนองงานของผู้ปฏิบัติได้มากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนาฐานข้อมูล รวมศูนย์ข้อมูล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระบบใดที่มีความซ้ำซ้อน ก็ควรรวมกันเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสะดวกในการนำข้อมูลที่ได้จากเทคโนโลยีมาใช้งาน และเป็นการลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556 – พ.ศ.2561 (อ้างอิงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์,2560) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กะทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงาน เน้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์การ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

- นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและประหยัดค่าใช้จ่าย

- ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

- นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่างๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจไป

ยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรีนคร (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

- ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการให้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกย่องคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิมต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

**2) แนวทางการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายในการจัดการองค์การ** โดยการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีที่มีอยู่ หรือเทคโนโลยีที่เปิดให้ใช้งานโดยไม่คิดค่าบริการ เพื่อให้สามารถใช้งานสิ่งที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น เทคโนโลยี Google Map สามารถใช้แทนระบบ GPS ในการนำทาง เทคโนโลยี Google Drive สามารถใช้แทนการจัดซื้อ Server ขนาดใหญ่สำหรับใช้เก็บข้อมูลและใช้ข้อมูลร่วมกัน เป็นต้น สอดคล้องกับ มทพ. 2559) กล่าวว่าการบริหารต้นทุนในการจัดหา หรือต้นทุนในการผลิตต่ำ หรือไม่เสียค่าใช้จ่ายผู้ใช้สารสนเทศ จึงต้องประเมินเพื่อเปรียบเทียบประโยชน์ที่ได้รับจากสารสนเทศกับต้นทุนที่ใช้ในการได้มาซึ่งสารสนเทศ

**3) แนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการจัดการทรัพยากร** ควรมีการจัดการฝึกอบรมให้บุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นการถ่ายทอดความรู้ วิธีการแก้ไขปัญหา Update ความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้น และเป็นการพัฒนาทักษะให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถใช้งานเทคโนโลยีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการใช้งานเทคโนโลยีได้ด้วยตนเอง ,ควรจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งานได้จริงและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน การมีเครื่องมือที่ดีและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน จะส่งผลให้ข้าราชการตำรวจผู้ปฏิบัติงาน มีความพร้อมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากนั้น ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ งบประมาณเป็นปัญหาหนึ่งที่ส่งผลต่อความไม่พร้อมทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้นการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานทางด้านเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงาน ถือเป็นความจำเป็นอย่างหนึ่ง รวมทั้ง งบประมาณในด้านของการตอบแทน หรือเงินตอบแทนพิเศษเฉพาะตำแหน่ง หรือที่เรียกว่าเงินประจำตำแหน่ง สำหรับผู้ปฏิบัติงานทางเทคโนโลยี จะส่งผลให้ ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในสายงานนี้มากยิ่งขึ้น ไม่ย้ายสายการปฏิบัติงานไปอยู่ในสายที่มีเงินประจำตำแหน่ง เช่น สายปราบปราม หรือ สายวิทยาศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธา พิกุลศรี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกลุ่มงานสืบสวน ศูนย์สืบสวนสอบสวนตำรวจภูธร ภาค 4 ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ควรมีการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน ด้านงบประมาณ ควรสนับสนุนการจัดซื้อและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น และงบประมาณในการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ด้านบุคลากร ควรพัฒนาด้านการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างเพื่อนร่วมงาน

**แนวทางในการพัฒนาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนนโยบาย Thailand 4.0 ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง** มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

**1) จัดตั้งกองกำกับเกี่ยวกับเทคโนโลยีขึ้นภายในกองบัญชาการสอบสวน** เพื่อดูแลเรื่องการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีโดยเฉพาะ เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูล รวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง หากมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เฉพาะด้านภายในกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางขึ้น จะส่งผลให้การพัฒนาของเทคโนโลยีมีความเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น เนื่องจาก หน่วยงานมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการพัฒนาเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ไม่ต้องมีการสืบสวนสอบสวนควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยี สอดคล้องกับ สุวรรณ รัชมิขวัญ (2557) ได้กล่าวว่า โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) เป็นการพิจารณาถึงสิ่งที่ต้องการทำและผู้ที่จะทำ โดยมีองค์ประกอบหลักที่ต้องกำหนดขึ้น คือ องค์ประกอบที่ 1 ต้องมีการจัดแผนงานหรือ

ลักษณะของงาน (Work Specialization) ตามความเหมาะสมของประเภทขององค์กร องค์กรประกอบที่ 2 ต้องมีการจัดสายบังคับบัญชาให้ชัดเจน โดยเน้นการกำหนดสายบังคับบัญชาให้เป็นแบบหนึ่งต่อหนึ่ง

**2) จัดอบรมข้าราชการตำรวจเกี่ยวกับเทคโนโลยีให้มากขึ้น** เพื่อให้ข้าราชการตำรวจของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางมีความรู้ความเข้าใจ ในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้งาน โดยเน้นให้มีการจัดอบรมข้าราชการตำรวจที่เน้นความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง เน้นการปฏิบัติจริง มากกว่าการนั่งฟังการบรรยาย และในแต่ละครั้งไม่ควรมีผู้เข้าอบรมมากเกินไป เพื่อให้วิทยากรมีการดูแลผู้เข้าอบรมทุกคนอย่างทั่วถึง และเพื่อประโยชน์สูงสุดในการอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขอพร ปัตตะยรรยง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายในทหารบก ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารในตำแหน่งผู้อำนวยการกอง 7 กอง และหัวหน้าแผนก จำนวน 3 แผนก รวมจำนวน 10 คน พบว่า ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในด้านโปรแกรมและจัดทำโครงการเสนอขอเพิ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุ เครื่องมือ อุปกรณ์ ควรจัดทำโครงการเสนอขอเพิ่มงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการจัดการ ควรจัดให้มีการวางแผนการฝึกอบรม การจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงแจ้งข่าวสารให้บุคลากรทราบ

**3) พัฒนาเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางให้เท่าทันเทคโนโลยีของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป** ยกตัวอย่างเช่น พัฒนาระบบการรับแจ้งเหตุออนไลน์ โดยมีการยืนยันตัวบุคคล (Know Your Customer : KYC) ที่สามารถพิสูจน์ตัวบุคคล และพิสูจน์ตัวตน ของผู้แจ้งเหตุได้ , จัดทำระบบสถิติการปฏิบัติงาน เพื่อจัดเก็บข้อมูลสถิติอาชญากรรม และผลการสอบสวน เผยแพร่ผ่านระบบเครือข่าย เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้อย่างใกล้ชิด รวมถึง ประชาชน สามารถเข้าตรวจสอบความคืบหน้าขอผลคดีได้โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง , โปรแกรมระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการนำเทคโนโลยีด้าน GPS มาใช้ในการประเมินงานสายตรวจ ว่ามีการออกตรวจพื้นที่ใดบ้าง ครบถ้วน ครอบคลุมพื้นที่ในความรับผิดชอบหรือไม่ หรือการใช้ข้อมูลสถิติทางคดี มาใช้ประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน ว่ามีการค้างคดีหรือไม่ มีคดีที่สามารถปิดคดีได้จำนวนเท่าใด น้อยกว่ามาตรฐานหรือไม่ เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว , พัฒนาเทคโนโลยีที่สนับสนุนข้อมูลของข้าราชการตำรวจในการสืบสวนจับกุมจำพวก ข้อมูลบุคคลพันโทฯ ข้อมูลการใช้งานโทรศัพท์ ฯลฯ เพื่อให้ชุดสืบสวนสามารถติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ระบบเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลพันโทฯ ควรมีการจัดเก็บรวบรวมคดีที่ผู้ต้องหาหนีการพันโทฯ แล้ว และเก็บว่า เมื่อพันโทฯ ผู้ต้องหาพำนักอยู่ที่ใด ทำงานอะไร เพื่อสามารถตรวจสอบได้ กรณีที่มีการก่อเหตุซ้ำในลักษณะเดิม เป็นต้น , นำเทคโนโลยีที่มีการใช้งานในการปฏิบัติงานของตำรวจต่างประเทศ มาศึกษาและนำมาใช้งานในประเทศไทย เพื่อให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีของต่างประเทศ เช่น เทคโนโลยีการตรวจจับใบหน้าของคนร้าย และทำการค้นหาจากฐานข้อมูลใบหน้าคนร้าย เพื่อหาข้อมูลที่มีความคล้ายหรือตรงกัน เป็นต้น สอดคล้องกับ ภักดี รัตนมุขย์ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของ Thailand 4.0 คือการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้าง จากการ “ปักชำ” สู่อารมย์ “รากบัว” ของตนเอง ดังนั้นรัฐบาลมีนโยบายสำคัญในการปรับเปลี่ยนจาก “ระบบเศรษฐกิจที่พึ่งพาเทคโนโลยีจากภายนอก” เป็นส่วนใหญ่ สู่ “ระบบเศรษฐกิจที่เน้นการพัฒนาเทคโนโลยีของตนเอง” ในระดับที่เหมาะสม

**4) รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลางอย่างเป็นระบบ** หรือที่เรียกว่า การจัดตั้ง องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่แล้วให้เป็นระบบ จัดทำเป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี และมีการรวบรวมความรู้จากที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ สามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับการวิจัยของ ธงไชย สุรินทร์วรารังกูร (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา มีดังนี้ 1. องค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรธุรกิจค้นหาหาความรู้ โดยการจัดหาช่องทางด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการค้นคว้าหาความรู้ที่หลากหลาย 2. องค์กรธุรกิจควรส่งเสริมให้พนักงานสร้างความรู้ โดยการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้านประสบการณ์การทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. องค์กรธุรกิจควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านทักษะการวิเคราะห์ความรู้ให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานขององค์กรสามารถใช้ฐานข้อมูลความรู้ไปใช้ในการทำงาน 4. องค์กรธุรกิจควรจัดหาเทคโนโลยีสำหรับการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการดำเนินงานของพนักงานอย่างเพียงพอ และพัฒนาให้ระบบสามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ได้ 5. องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานจัดตั้งกลุ่มการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีทักษะการจัดการความรู้อย่างสร้างสรรค์ 6. องค์กรธุรกิจควรจัดหาสื่อและช่องทางการถ่ายทอดความรู้ของพนักงานในองค์กรอย่างเพียงพอ เพื่อให้บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองกำกับ หรือ แผนกงานที่รับผิดชอบ ดูแลเทคโนโลยี ภายในกองบัญชาการสอบสวนกลาง เพื่อให้รับผิดชอบ ในส่วนของการจัดการข้อมูลภายใน การบำรุงรักษาอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี จัดการฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีให้แก่ข้าราชการตำรวจภายในกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง และมีหน้าที่ในการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน
2. สนับสนุนให้มีการจัดส่งข้าราชการตำรวจที่มีการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีไปอบรมเพิ่มพูนความรู้ในการนำเทคโนโลยีมาปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรมภายในของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือการอบรมภายนอก เช่น การอบรมของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หรือ การอบรมของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นต้น โดยเน้นการฝึกอบรม ที่เป็นการฝึกปฏิบัติ มากกว่า การนั่งฟังบรรยายให้ผู้อบรมได้มีการทดลองปฏิบัติ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการอบรม และสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการอบรมมาปฏิบัติงานได้จริง
3. สนับสนุนให้มีการรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการใช้งานเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้ ผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ หรือ ผู้ที่ไม่เคยใช้เทคโนโลยีสามารถศึกษาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปได้

### เอกสารอ้างอิง

- ขอพร ปัตตะยรรยง.(2555).*แนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สำนักงานตรวจสอบภายใน ทหารบก.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.*
- ณัฐวดี ศิลปะศักดิ์ขจร.(2558).*การศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ การศึกษาภายในโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม.วารสารวิชาการ ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2, 628-629.*
- ดิน ปรัชญพลฤทธิ์.(2556).*ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 12).*กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ธงไชย สุรินทร์วรางกูร.(2555).*การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ใน องค์กรธุรกิจขนาดกลาง.งานวิจัย , มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.*
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์.(2560).*เศรษฐกิจ การเมือง และการบริหาร.*กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พັນนี เขยจรรยา,เมตตา วิวัฒนานุกูล และ อวรรรณ ปิลันธน์โอวาท.(2536).*เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาท ในการพัฒนาสังคมไทย .งานวิจัย,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

- พุกธา พิกุลศรี.(2550).*ความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ*  
 กลุ่มงานสืบสวน ศูนย์สืบสวนสอบสวนตำรวจภูธร ภาค 4.สารนิพนธ์ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัย  
 มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- เพ็ญวรา ชูประวัติ.(2553).*การพัฒนากลยุทธ์การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษาใน*  
*โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต,*  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภักดี รัตนมุขย์.(2561).*Thailand 4.0 ตอบโจทย์ประเทศไทย ?.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์ปัญญาชน.*
- มณฑุปายาส ทองมาก.(2559).*ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล.(2561).*ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ศิริรวิ ราศรี.(2558).*การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา : องค์การ*  
*สวนสัตว์.การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุนิสา ศิลปะศร.(2543).*การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน: ศึกษากรณีสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.*  
 วิทยานิพนธ์,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภางค์ จันทวานิช.(2561).*วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ(พิมพ์ครั้งที่ 24).กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สุวรรณา รัตมีขวัญ.(2557).*การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.ชลบุรี:ชลบุรีการพิมพ์.*
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ,กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง.(ม.ป.ป.).*อำนาจหน้าที่ของกองบัญชาการตำรวจ*  
*สอบสวนกลาง.ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2561, จาก <http://cib.police.go.th/2016/function.php>*  
 it24hrs.(2560).*Thailand 4.0 คืออะไร.ค้นเมื่อ 10 กันยายน 2561, จาก*  
<https://www.it24hrs.com/2017/thailand-4-0/>